# 前台工作的工作总结和计划 前台工作内容总结(实用13篇)

来源：网络 作者：蓝色心情 更新时间：2025-01-09

*前台工作的工作总结和计划 前台工作内容总结一你们好！我是11月进入保定市顺平县移动的新员工刘增路，我也曾有过很多工作选择,但命运还是让我走近了你，顺平移动，走近了你,也更让我充满了向往和渴望。经过短短2周的新员工培训,我懂得了什么是优秀,什...*

**前台工作的工作总结和计划 前台工作内容总结一**

你们好！我是11月进入保定市顺平县移动的新员工刘增路，我也曾有过很多工作选择,但命运还是让我走近了你，顺平移动，走近了你,也更让我充满了向往和渴望。

经过短短2周的新员工培训,我懂得了什么是优秀,什么是爱岗敬业,什么是移动的好员工。两周里,从网络到市场,从人力到财务,那么多优秀的主管熟练地讲述着自己工作中的经验。谈到公司,谈到工作,他们眼睛里闪烁着自信的光芒；谈起未来,谈起我们,他们言语里尽是关照。顺平移动自挂牌起成立至今，经过多年的建设和发展，已建成了一个覆盖范围广、通信质量高、业务品种丰富、服务水平领先的综合通信网络。同时，建设起了完善的网络和业务支撑系统，不断推进行业和企业信息化的建设和应用，在促进地区经济建设和信息化建设中发挥着重要的作用。这样传奇式的发展速度,怎能不让我这个走出部队、踏进社会的退伍军人由衷敬佩呢！从网络的覆盖,再到组织机构的健全、社会良好的口碑,这一切就像一块磁石紧紧的吸引了我。

从进公司实习的那一天起，我就不断地告诫自己，对自己一定要“高标准、严要求”。事实证明，在这段时间中，我既辛苦又开心，收获很大，感悟很深。更重要的是我对自己能在这样一个快节奏、高效率、充满生机与活力的企业里工作而感到自豪。在营业厅实习期间，我得到了领导谆谆的教导和营业厅各位老员工的悉心的帮助，加之公司规范的管理制度和员工严谨的工作作风，使得我对公司营业前台有了初步的了解。“纸上来的终觉浅,绝知此事要躯行。”在短暂的实习生活中，我深深的感觉到自己所学知识的肤浅和在实际运用中专业知识的匮乏，刚开始的一段时间里，对一些工作感到无从下手，茫然不知所措，但通过这段时间的细心学习和同事们的热心帮助，我对业务逐渐熟悉起来，并渐渐的得心应手。从彩铃的下载、飞信等每一项业务从陌生到熟悉再到熟练的过程，这不仅是工作也是一种生活阅历，虽然时间不长，但我觉得我在这个岗位上的每一天都很充实，客户满意是我工作价值的体现。

移动营业厅是移动公司直接面向客户的一个窗口，在这里的工作人员就是移动的一线工作人员，直接与客户打交道，直接代表着移动的形象。在两个多月的营业厅前台实习中，我不仅看到了前台人员工作的认真和生活的激情，更是感受到那种以公司为家的强烈的责任心与归属感。具体而言，我不仅对前台的业务流程有了最基本的熟悉，而且对前台工作人员的职责有了更全面、深入地了解。业务方面，除了正常的收费、办理业务等工作外，接待用户、协调关系、化解矛盾、咨询、受理投诉等也发挥着重要作用；营业员工作职责方面，高水平的业务和协调工作的能力、较强的责任心、谦虚的工作态度、团队作战的精神、服务的热情等是衡量前台优秀员工的基本准则。这些都体现了中国移动需要什么样的员工。中国移动需要什么样的员工？

1、强烈的创新意识；2、艰苦奋斗的精神；3、尽善尽美的追求；4、谦虚谨慎的态度。只有注意从身边的点滴做起，真正发挥自己的战斗力，才能为公司、社会做出应有的贡献。

实习的过程在某种程度上也是一个不断发问的过程，因为作为短时间实习的人员，师傅不可能有太多时间来手把手的教我们，而且他们自己都有一大堆的工作。因此，很多时候我们必须学会自己去看、去揣摩，通过观察来自己学习、自我完善。

在实习刚开始时，由于他们的工作很忙，因此我们经常也会处于半闲置的状态，逐渐地感觉到实习的匮乏，但作为实习人员，我们不能光想自己学习东西，也要去想如何发挥自己的特点，达到相互学习、帮助的双赢效果。为此，我经常主动、积极地参与到一些自己可以胜任的工作中去，如营销活动的市场调查、信息反馈、移动农村市场的调查等，起到了一定的预期效果。

在以后的工作中，我会投入更多的热情，以岗为家，以职业为事业，发挥自己的人生价值，做出自己更大的贡献。

**前台工作的工作总结和计划 前台工作内容总结二**

岁月如梭，转眼又快迎来新的一年。在即将过去的20xx年里，我在公司领导及同事的关心和热情的帮助下，顺利完成了前台行政文员相应的工作。来到保利达集团已有半年时间，在这半年的时间我学会了很多，进步了很多，在工作中成长了很多。我感到了责任的重大，平时除了做好自己的本质工作以外，也努力学习一些对自己有帮助的东西。但往往也有不如人意的时候，但从公司的大局中，我找到了自己的不足，并不断的完善自己。现在对20xx年的工作作出总结。

前台的工作是一个需要有耐心和责任心的岗位，热诚、积极的工作态度很重要。20xx年6月，我开始从事前台接待工作，深知接待人员是展示公司形象的第一人。在工作中，严格按照公司的要求，热情接待每一个来访客户，会议安排、布置会场。接电话时，做到耐心听客户的询问，并力所能及的作出相应的解答。 平时多注意一些细节，每个月初按时将考勤表及项目部工作分配表做好并发给领导审核；定期维护公司的花花草草，打印机的保养与维修，各类单据的管理与发放，领导安排的其他事务等。

在来到保利达之前，虽然也有过前台接待的工作经验，也取得了一定的成绩，但也存在一些不足，比如综合素质方面，主要是思想解放程度还不够，学习、服务上还不够，和有经验的同事比较还有一定差距，责任心和事业心有待进一步提高，服务观念有待进一步深入。在今后工作中，我一定认真总结经验，克服不足，努力把工作做得更好。

基于对前台接待工作的热爱，在新的一年里，我会严格要求自己，提高自己，体现自己，实现自己的价值。我会更加努力学好业务知识。不断提高自己的专业理论水平和工作的时间能力，遵守公司的相关工作制度，积极踏实的对待工作。努力提高工作素质，加强对工作的责任心和事业心。多和同事沟通交流，解决工作中出现的问题，踏实做好本职工作。面对新的一年，我将以更加积极的工作态度更加热情的工作作风把自己的本职工作做好。 我将进一步更好的展示自己的优点，克服不足，扬长避短。与公司及同事团结一致，为公司创造更好的工作业绩！在今后的工作中，我要朝着一个目标，一年一个小台阶，三年一个大台阶去努力，去实现。

20xx，新的一年是富有挑战的一年，随着工作的深入进行，我有信心展现出自己更高的水平，完成更高的目标。为努力实现公司目标，我已经做好了迎接挑战的准备，也有信心把服务做得更好！最后祝大家在新的一年里，身体健康，万事如意，工作节节高，祝公司的业绩蒸蒸日上，谢谢大家。

**前台工作的工作总结和计划 前台工作内容总结三**

20xx年12月了，又到了回顾历史，展望未来的时间。纵观xx年整个年度，一切是那样的平静、平淡和平常，而在这极度平凡的一年里，我们是怎样安然的走过xx年的呢？

既然经营是重点，那就先说说xx年的销售吧。年初订下的销售任务是全年九百万的销售额，并将任务划分到了每个月份，大概只有三月份较去年同期销售额减少之外，其余月份都较去年同期略涨（包括了内支部分）。任务完成方面也只有一两个月未完成之外，大部分月份均超额完成计划，并被给予了超额部分奖金的奖励。所以到现在为止，九百万的销售计划早已完成，就看与去年同期相比较，超额部分所能达到的数据了。只是现在看12月份的预订情况，销售似乎不太乐观，为此，经理特地召集我们开了个鼓励士气大会，让我们再接再厉，一鼓作气，站好最后一班岗，争取最大程度的销售额。

除了经营方面的工作，培训和管理工作也穿插其中，每月的月结会及培训工作也是有条不紊。由于今年的平淡无奇，公安系统方面的培训也增加了许多，不仅有海派的安全培训，前台登记工作的要求也越来越严格，还有海淀分局出入境的外事户籍培训，每一项培训我们前台员工都积极参与其中，为增强自身的业务素质而努力。

当然，xx年的改变也有不少。其一，由站式服务更改为坐式服务就是最大的改变。宾馆有许多的老顾客，每当他们来店时，常说的一些话就是“哟，改台子了，不错，更气派了。”“很好啊，更直观，也更舒适了。”客人们的感觉都不错，而作为服务人员的我们更加从心底里感谢领导们的关怀，而更加舒适的办公环境也让同事们心情愉悦地努力工作。其二，还有前台添置的壁挂电视，重复播放的北大风光片，宾馆介绍片，入住宾客登记要求，入住宾客温馨提示等等内容，也让正在前台办理入住和退房的宾客既打发了时间，又充分感受到了宾馆的热忱和周到。

另外，宾馆还响应国家政策，给大家调整了工资，并从xx年下半年起补发，都让员工们心中慰藉不少，也更加有动力努力地工作。还有就是商务中心已经出租给了首都旅行社分销店且重新开张了。不但恢复了以往商务中心的服务项目，还额外增加了旅游项目，给酒店客人带来更周到的服务。

为了xx年工作的顺利开展，宾馆做了今年年末部分客房重新修缮的预算，主要是针对客房五层标间以及三层普套的更换壁纸的装修工程，还有大堂的宾馆正门增加避风装置，从而增加大堂的温度舒适度等内容。另外前台也添置了一台小型复印机，保证了外国宾客的证件复印功能，从而达到海淀分局外事户籍登记工作的基本要求，这些都是宾馆在硬件设施方面的改进。在软件方面，销售部则和艺龙、航信等较大型网站也积极沟通，签订了协议，增加了网络订房的渠道，前台则不断地培训，接待员与收银员共同学习，不但学习本岗位相关知识，而且准确了解相关岗位的业务知识，从而提高个人素质，提高业务技能，以便更加贴心，更加周到，更加熟练地对客服务，来增加宾馆的回头客。

似乎总是老调重弹，但正如日复一日，年复一年，宾馆总是不断地完善客房的硬件设施，而我们员工也总是努力地提高对客服务的能力，只有这样，资源宾馆才能屹立在竞争日益激烈的时代里，宾馆的明天才能更加美好和辉煌。

一年来，在机关事务管理局的指导下，在接待中心xx主任的具体领导下，围绕工作中心，切实履行服务职责，创造性地开展接待工作，得到了多数客人和同事以及各位领导的一致好评，圆满的完成了领导交办的各项任务。同时，个人也在不同方面取得了一定的成绩，主要体现在一下几个方面，下面作工作总结如下：

酒店行业作为一项服务工作，本质就是为来宾提供优质舒适的餐饮、休息环境。而前台接待工作则为工作的首要环节，也代表着酒店的第一印象。前台服务人员必须高度认识工作的重要性，始终牢记“宾客至上，服务第一”和“让客人完全满意”的服务宗旨，始终面带微笑，认真谦和地接待各方来客。只有从思想上不断提高对前台工作的重要性认识，才能做好前台工作，只有立足本职工作，注重每个服务环节，才能保证各项工作的有序健康开展。

一年来，本人对待工作勤恳扎实，严格按照关于前台工作的各项规定和要求，认真履行前台服务职责，积极主动开展各项工作。在工作期间，本人按时值班，从无迟到早退，保证了接待中心的正常营业秩序。对待客人能够礼貌热情，友善微笑，对提出问题和建议能够耐心解答和虚心接受，并及时与相关单位积极协调和解决，妥善处理大大小小的客人投诉，得到了广大客人的好评。在对待同事方面，能够做到团结互助，友善和谐，妥善处理好个人生活上的各种问题。

扎实工作的同时，本人坚持对各项文化知识的学习，主要在酒店管理、法律、会计等方面的进行了系统深入的学习。一个人学习能力多大，就能决定走多远。只有不断的学习各方面的只是，才能在工作主动性、创新性上有所提高，才能适应不断变化发展的酒店行业。

当然，在总结成绩的同时，本人也存在一些缺点，如全局意识和积极主动行还不够强，有待下一步重点提高。

总之，在20xx的岁末，我在领导和同事的关心和帮助下，取得了一些成绩，但面对新情况新问题，还需站在新的起点上，迎接新的困难和挑战，再接再厉，继续认真履行工作职责，不断提高业务水平，创造性地开展工作，为接待中心的全面发展贡献自己的光和热。

**前台工作的工作总结和计划 前台工作内容总结四**

作为文员这份工作的新人，刚加入公司时，我对公司的运作模式和工作流程都很生疏，多亏了领导和同事的耐心指导和帮助，让我在较短的时间内熟悉了前台的工作内容还有公司各个部门的职能所在。都说前台是公司对外形象的窗口，一言一行都代表着公司，接待公司来访的客人要以礼相迎，接听和转接电话要态度和蔼，处理办公楼的日常事务要认真仔细，对待同事要虚心真诚等等……

每个月做两次的餐厅用量报表（每半个月一次）给餐厅组长核对汇报；每个月初统计纸张用量以及电话记录交给企管主管留底汇报，尽量做到节省公司资源；每个月做好顺丰快和申通快递的运杂费报销单交给财务部报销；以及登记写字楼的矿泉水（桶装与小瓶）、办公设备物料（纸张、色带以及墨盒）的领料单。

更换传真机的色带，备用复印机，打印机的纸张；处理传真机、复印机和打印机的卡带、卡纸问题；每天登记纸张用量和拨出电话记录；更换饮用矿泉水；以及对一楼走廊通道和样品参观室的门户管理。

过滤来电以及接收信息及时转接给所需部门；注意传真内容及时转达给上级；以及记录来往供应商和常用联络方的联系方式，认真做到一眼就能看到所需资料。

事先放好手纸，以及会客室的面巾纸和矿泉水以备用，待见到客人起身微笑迎接问侯，指引客人到所需地方等候接洽，及时递上矿泉水或泡茶接待，坚决做到客人还没离开，自己就不会下班。若休息时间临时有客来访或任部门有事所需，也会尽快赶到接待帮忙。以及协助应聘事宜。

**前台工作的工作总结和计划 前台工作内容总结五**

20xx年是公司面临严峻市场考验，急需扭转经营局面的一年，在这一年里，我与同事们一起克服了重重困难，化压力为动力，以强烈的责任感和紧迫感督促着自己做好每一件工作，坚决贯彻公司“以执行无借口、工作无时限、发展无止境，以再苦再累、不达目的决不收兵的精神”，较好地完成了自己的本职工作。在文秘兼出纳的这个岗位上做到认真负责，细心严谨，并主动、积极加入公司营销一线队伍，为公司经营发展贡献自己的一份力量，无论在做人还是做事方面都得到了更好的提炼和成长。现将20xx年来的工作情况总结如下：

1、认真做好了分公司对内、对外的发文工作。公文运转准确、及时、有序。严格履行收文登记、传阅、交办及发文审核、签发。同时，认真抓好发文初审关，帮助其他部门校核把关，保证了公文质量，提高了公文效率，较好地学习并应用了公司mss公文处理系统，每天及时处理公文，协助各部门做好了签报，合同报批，帐号系统权限申请等，共处理mss公文330件。

2、认真做好了每日信息上报工作，督办各部门（中心）每日进行信息搜集、上报，对信息报送质量进行把关，经分公司领导审核后上报市分综合部，积极采写新闻稿，对重要活动、会议等拍照、写报道，及时发布在办公网上，共计20余篇。

3、认真做好了草拟综合性文件和报告等文字工作。负责办公会议的记录、整理和会议纪要提炼，并负责对会议有关待办事项进行督办。由于我即要做好文秘工作还身兼分公司的出纳工作，工作时间较为紧张，为了保质保量的完成工作任务，我经常把一些文字工作带回家静心、专心地去做，每月对分公司各部门的工作完成情况和下月工作计划进行草拟，确定后上报市公司行政部，同时督办各部门考核目标的完成情况。

4、配合部门领导做好了行政管理和日常事务性工作，做好了分公司办公例会及其他各种会议的会场布置、会前准备、会议资料、会务安排等后勤服务工作。协助部门领导在分公司内部保持良好的工作秩序和工作环境，使各项管理日趋正规化、规范化。对来人接待、上下沟通、内外联系、印章管理、人员招聘等大量的日常事务，各类事项安排合理有序。

20xx年，本人在财务收付、反映、监督、管理四个方面尽到了应尽的职责，具体做好了以下几项主要工作：

1、严格把好关，按照相关报销付款规定做好日常报销付款工作，全年共计付款约一千余笔，及时准确地结算各项费用，对开具的每张支票做好了领用登记，每月面对分销商的佣金，一连要开几十张支票，虽然很烦琐，但都能够在第一时间内准确地支付给分销商，保证他们发展的积极性。

2、认真仔细地做好了现金、银行存款的日记账本登记工作，严格按照财务规定妥善做好备用金及支票管理。

3、由于分销商较多，江宁目前有收入户两支，支出户一支，分别在农行和交行，开户行分别在三处银行分理点，根据《关于对区县分公司实施资金收支两条线管理的通知》为保证资金安全，本人能够克服银行远、不方便等困难，做到营业款及时进帐，并对每笔收款进行登记、核对。

4、由于20xx年公司实行“千厅工程”发展计划，营业厅发展建设速度快，量大，本人协助营销部渠道经理做好了营业厅、代理点的押金收缴工作，开具押金收据，并将押金及时入帐上缴公司。

5、编制每月一个基本户和两个收入户的余额调节表，与银行核对往来帐目。此项工作非常烦琐，并要非常认真和仔细地进行核对，才能确保无误，每月款项都有千笔，一笔一笔地核对，耗费大量工作时间，常常只能利用休息天或下班后时间赶制。

6、在每月的6、16、26日前至少三次对两个收入户的营业款进行上划，每月结束后与会计进行付款及余额的对帐，1-12月份每月帐目均无误。

7、根据公司《关于规范发票管理的通知》做好了机打发票、手开票据的领用、发放工作，按要求进行领用、发放登记，每日发放分销商各类发票，近10家，并及时到市分将旧发票按要求退库，领取新发票。

8、对财务票据、凭证仓库做到了及时整理，这是一件看起来简单的体力活，为了不使发票流失和混乱，本人还是尽力将仓库内所有机打发票按箱整理有序，编号核对，对新领发票和已用发票做好了分类管理。

1、校园活动期间，在做好后台支撑的同时，我与我部人员共同参加了校园活动的一线宣传工作，在南广学院进行现场促销宣传，与同事们一起取得了较好的促销成绩，在不参加现场活动时，我与公司领导一起到各宣传点了解促销情况，用文字和照片记录下宣传促销活动中的点点滴滴，为同事们鼓舞士气，增加信心。

2、积极响应公司“大干40天”活动精神，主动参与节假日社区宣传促销活动，在人流量较大的金宝市场等地冒着风雨与代理点销售人员共同做好了各项业务宣传，真正做到了服务一线、贴近一线。

3、尽力做到当日事当日毕，对上级领导交办的其他各项工作任务以最快的完成时间要求自己圆满完成，同时配合市分综合部、人力资源部等部门做好了通讯录的及时更改、岗位说明、员工体检、知识竞赛等工作。

4、认真学习了内控知识，

各项工作严格按照内控要求执行。

**前台工作的工作总结和计划 前台工作内容总结六**

时间转瞬即逝，转眼我在公司工作了也近一年，在公司担任前台文员一职，在职期间学到并收获很多，也认识到很多自身的不足。现将一年来的工作情况总结如下：

。接待公司来访的客人要以礼相迎，接听电话时要态度和蔼，对待日常工作事务要认真仔细，在工作中学习，在学习中进步，受益匪浅。

。在统计考勤时要严格按照考勤制度执行，做到不徇私舞弊。严格维护公司所制定的规章制度。

根据办公用品的种类进行归类摆放，消除了仓库凌乱不堪的状况。在改善办公用品存放环境的同时也为后续库存统计工作奠定了基础。保持干净整齐的库容库貌成为仓库管理的一个长期基础工作。

1.由于刚接手工作不到一年，很多地方了解不够深入细致，需要继续努力;

2.处理紧急事务时，不够沉着冷静; 3.待人接物时，态度不够热情。

把握问题，并在第一时间去解决，来提升自身的工作能力。这也要求我不断的去学习，去提升。争取在下一年度完善自身的不足，把工作做的更好，更专业!

1.继续加强学习，增强对本职工作的了解，创新工作方法，提高工作效益，更好的完成各项工作任务。

2.继续增加待人接物的学识，把过去遇到紧急事务时不够沉着冷静加以改正。

3.严格监督员工外出登记，做好每月考勤报表的统计工作。

4.做好物品入库出库的管理流程，避免经费流失。

5.承办上级领导临时交办的其它事项。

**前台工作的工作总结和计划 前台工作内容总结七**

20xx年教务处在校委会的正确领导下，认真贯彻落实学校的工作计划，狠抓教学常规管理，深化课堂教学改革，努力提高教育教学质量，实现了本学期工作目标，取得了阶段性的成效。现总结如下：

1、抓好制度落实。教学常规是搞好教学工作最根本的环节，是提高教学质量的基本保证。健全各项规章制度又是学校教学常规落实管理工作的一项重要措施。一个学期来，教务处在落实好学校工作计划、教务计划等这些制度的同时，抓好本校教学管理制度、措施的完善和落实，本学期教务处制定和完善了《敖家小学20xx年绩效工资发放方案》、《敖家小学教学管理处罚条例》、《敖家小学教学奖惩意见》等。增强管理意识，坚持按制度办事，切实提高管理实效。

2、加强教学巡查。学校设立了值日领导、年级主任和班主任三个层面的教学巡查岗，以监管教师的办公纪律和规范教师的教学行为，教学日志一周一分析，一周一考评，考评结果与绩效工资挂钩。通过加强教学巡查，本学期教师在课堂上接打电话、不用普通话教学、吸烟的情况明显减少，上课迟到或早退、上课不备课的现象基本没有，教师教学行为的规范性显著增强。

3、抓好教学常规检查。教务处规定每月的第一个星期的星期四为常规检查的时间，主要是查教师的备课作业情况、课后反思情况和听课评课情况，把检查结果量化和质化，与绩效工资挂钩。

1、认真抓好“一周一课”工作，大力开展备课、讲课、说课和评课活动。学校领导带头，全员参与，全科覆盖，教务处从周一至周五每天都安排两名教师参赛，要求每位参赛教师必须课前写好教案和说课稿，课后写好教学反思。每次公开课同学科的全体教师都参与了观课活动，其余学科空堂教师也积极参与学习。校领导和评委教师按《课内比教学评分标准》对每一节都进行评分。教务处非常重视评课工作，评课时，先由讲课教师说课，然后听课教师评课。评课气氛相当激烈，有时为一个问题争得目红耳赤，互不相让，没话说的有话说了，不敢说的也敢说了。每位教师不仅谈出了课的亮点，更能友好指出其需要改进的地方。评课结束后，每位听课教师都要写一份评课小结交教科处存档。

2、把“教学比武”和“教学练兵”相结合，提高教师的专业化水平。教学比武只是体现了课内比教学的结果，其实课内比教学的真正内涵是通过“教学比武”来推动“教学练兵”活动从而全面提高教师的专业化水平。确切的说“教学比武”是课内比教学的前台，“教学练兵”则是课内比教学的后台，“教学比武”既拉动了“教学练兵”，同时也推动了“教学练兵”，所以我校的课内比教学活动是一个教师专业学习再学习的过程。

如何组织好“教学练兵”呢？一是外请专家讲座，我们有幸请到了大冶市教研室的黄海如主任在我校作了《构建高效课堂，提高课堂效率》的专题讲座；二是学校学科带头人引领；三是在全校教师中实施“青蓝”工程，全校共结对了35对师徒，并在10月10日举行了隆重的拜师仪式。学校要求活动不能流于形式，每个师傅发一本《结对帮扶手册》，每一次帮扶活动都要相关的文字记载；四是积极开展好自评、互评、学生评和家长评工作，为“教学练兵”营造一个良好的氛围。

3、把“教学比武”的结果记入教师业务档案，作为教师绩效考核、评优晋级的重要依据，也作为推荐、评选优秀、骨干教师、评优评模的必备条件，从而增强了课内比教学活动的活力。通过“教学比武”活动，课堂教学出现了改革创新的大好局面。每一位参赛教师都在力求改革传统的教学模式，探索适合新课改要求的新的课堂教学模式，改变学生的被动学习方式，最大限度地提高课堂教学效率和质量。我校以这次“课内比教学”活动为契机，结合外地的先进课改经验，正在摸索构建一套全新的“三六三自主学习高效课堂”，现已初步形成方案，正在准备尝试阶段。而且我校已形成长效机制，继续推行“一周一课”活动，即每位教师每周要准备一节课，由教导处组织随

机听课，并进行评课，每个月对全校老师的讲课、听课、评课情况进行统计并张榜公布，对表现优秀的教师进行奖励。

通过开展课内比教学活动，新课程理念得到很好地贯彻落实。在这次“课内比教学”活动中，我们欣喜看到教师们改变了以往满堂灌的课堂教学模式，真正把课堂还给了学生，激发了学生的学习兴趣，使每一节课都成为生动、快乐、高效的课堂。

为什么现在的学生越来越厌学？对此，余校长沉重地发出这样的感慨：要想解决学生的厌学问题，就必须改革陈旧的课堂教学模式，把课堂还给学生，以学生为主体！

创建和谐教育，构建高效课堂，是当前我校教育工作的重要任务之一。为了深化课堂教学改革，进一步推进素质教育，彻底转变教师的教学方式和学生的学习方式，提高课堂教学的效率。本学期余校长亲自带领了三位骨干教师黄咸庆、胡浩、赵琼赴杜郎口中学学习取经，组织各学科的权威教师在总结洋思和杜郎口课堂教学改革经验的基础上，构建了“三·六·三”高效课堂教学模式，即自主学习三模块：预习、展示、反馈；展示课的六个环节：①预习交流，②确立目标，③分组合作，④展示提升，⑤互助巩固，⑥测评总结；教学目标三检测：堂清、周清、月清。并决定本学期在七年级全面尝试，然后在全校推广，形成具有我校特色的高效课堂教学模式。为了确保课

改工作的顺利实施，学校成立了构建“三·六·三” 模式高效课堂工作领导小组，制定了《罗家桥中学“三·六·三”模式高效课堂实施方案》，每个学科都安排了蹲科领导，进行跟踪监督和指导。全面落实新课程理念，积极探索自主、高效、充满活力的课堂教学， 充分落实学生的主体地位，激发学生自信和挖掘学生潜力，采用“自主、合作、探究”新课程理念，真正实施高效课堂，提高学生的学习效率。进一步深化课堂教学改革，提高教育教学质量，全面实施素质教育。

科研主任胡浩考虑到学校语文学科有大批业务精良的教学骨干，于是组织语文教研组申请了省级教科研课题《提高语文教学中学生参与度的方法和策略》，现已批准立项。目前，该课题已进入实践研究中，每个教研组成员勇于实践，积极探索，现已撰写论文20余篇。教研组的各项工作正有条不紊的顺利开展，每两周召开一次课题研究会。

1、大力抓好讲课、听课和评课活动，加强教学练兵工作。本学期实施了“一周一课”活动，即每位教师每周要准备一节课，由教导处组织随机听课，并进行评课，每个月对全校老师的讲课、听课、评课情况进行统计并张榜公布，对表现优秀的教师进行奖励。为鼓励教师积极参与这个活动，学校在经济极其困难的情况下，每月设立60元的教学效益奖。学校要求语数外三科老师每周听课不少于四节，其他老师每周不少于6节，

**前台工作的工作总结和计划 前台工作内容总结八**

十一月份工作中客流量并不大，由于季节性的到来等因素，完全的进入到了 淡季。虽然面对淡季的到来，我们也不能时刻放松警惕，一定要保持一个“空杯”心态多学习，加强自身业务水平，认真、用心做好每一天的工作。

再过去的这一个月我们在工作中还有很多做的不到位的地方，同样也有突出之处。人员不断更换的情况再这个月得到了缓解，基本上这个月比较稳定，我们克服了种种困难，使前台部的工作逐步走入了正规。这个月我们一同克服困难、团结进取，基本完成了酒店交给的各项接待任务。

下来我将十一月工作做以下几点总结：

一、加强自身学习，调整工作心态，要对工作充满热情；

因为现在是酒店的淡季所以上班期间我也要利用好空闲时间努力学习提高自己的服务质量，做到做事麻利，有效率，不出差错。服务态度要良好，接待客人要不断积累经验，要给客人留下良好印象。接电话时，也要不断提高用语技巧；巧妙的问答客人。尽量让每一个客户满意。我在工作中学习，再工作中进步。

二、注重与各部门的协调工作，根据每日房态进行开房退房工作。

我们酒店就像一个大家庭，部门与部门之间在工作中难免会发生磨擦，协调的好坏在工作中将受到极大的影响。前厅部是整个酒店的中枢部门，它同餐饮、客房等部门都有着紧密的工作关系，虽然我们只有早餐，但是如出现问题，我们都必须要主动地和各部门进行协调解决，避免事情的恶化，因为大家的共同目的都是为了酒店的效益，不解决和处理好将对酒店带来一定的负面影响。

三、解决纠纷，处理问题，服务至上

由于我们酒店一些设备、房间装修的老化、还有一其他自然因素造成客人入住时的一些不便，时常引起客人投诉。对于这些出现的纠纷和问题，作为酒店前台接待我们要学会“海底捞式服务”学会忍让，树立“顾客就上帝”的工作思想，沉着应对，积极、及时、妥善地解决问题。对于个别客人的刻意刁难，我们也要做到了忍耐的同时，微笑的面对，时刻以维护酒店的名誉为前提，尽量使客人能够满意。

新的一月即将开始，我将以新的精神面貌和实际行动向宾客提供最优质的服务，贯彻“宾客至上，服务第一”的宗旨，为龙溪酒店的美好明天贡献出自己的一份力量。

石玉蓉 二零一三年十一月二十

**前台工作的工作总结和计划 前台工作内容总结九**

前台接待看是一个很简单的工作，可是其中需要学习的东西还有很多，经过八个月的实习，我越来越觉得自己在知识方面的匮乏，一直以来自己都是以学校里学习的科学理论知识为主要学习内容，可是步入社会更能被我们用到的是在日常生活中我们靠自己空闲时间所学习和积累到的综合知识，虽然自己即将面临毕业，可是学习是一辈子的，在工作和生活中发现自己的欠缺就要立即运用自己的学习力，将其填充上，只有这样自己才能不断地完善和被完善。另一方面就是人际关系方面，学校里同学之间的感情是真挚的，没有太大的利益关系，可是进入社会，你所说的每一句话，做的每一件事都需要考虑再三。当然，时刻以诚待人，同样大家也会以诚待你。在实习的这段时间里，我时刻以一名党员的身份告诫自己，时刻秉承为人民服务的精神，不求回报，努力做好自己，自己能做的事，不给别人添麻烦，精彩地过自己的每一天，喜欢忙忙碌碌的感觉，这样才能充实自己的人生，自己的人生价值才能得以体现，在离开学校后的人生征途中我会时刻以一名党员的标准和身份警戒自己，鞭策自己，演绎精彩的人生！篇二：公司前台文员实习工作总结

在工作的这段时间里，我觉得我已经能够胜任前台这份工作岗位。这里的工作环境我很适应；制度要求我也能够接受。也有信心有能力把这份工作做好。

既然我选择了这份职业，公司接纳了我，我没有理由不好好工作。况且这里的管理模式很合理，待遇也很人性化。同事也很好相处；让我感受很温馨。也能够安心的工作。我由于工作的时间还不是很长，一些操作流程还不太熟悉，也没有这方面的工作经验。工作上还有很多

欠缺。在今后的工作里我会多加学习，勤补不足。争取做好以下几点：

一、对前台工作重要性的认识。尽管前台工作没有象公司业务、营销、财务等部门对公司发展所作的贡献大、直接，但公司既然设了这个岗位，领导必定认为有其存在的必要性。通过思考，我认为，不管哪一个岗位，不管从事哪一项工作，都是公司整体组织结构中的一部分，都是为了公司的总体目标而努力。对前台工作，应该是“公司的\'形象、服务的起点”。因为对客户来说，前台是他们接触公司的第一步，是对公司的第一印象，而第一印象非常重要，所以前台在一定程度上代表了公司的形象。同时，公司对客户的服务，从前台迎客开始，好的开始是成功的一半。有了对其重要性的认识，促使我进一步思考如何做好本职工作。

二、努力提高服务质量。前台的主要工作是迎客，为客户答疑（包括你说的转接电话、收发快件）。因此，做好此项工作，最重要的是服务态度和服务效率。——————接着可以讲自己如何注重保持良好的服务态度，如笑脸相迎、耐心细致、温馨提示等等。提高效率方面，讲自己如何注重办事麻利、高效、不出差错等等。参照首问责任制的要求，尽量让每一个客户满意。

三、加强礼仪知识学习。要做好服务工作，光有良好的意识还不够，还必须学习相关的专业知识，避免好心办坏事。如业余时间认真学习礼仪知识，公共关系学。了解在待人接物中必须要遵守的礼仪常识，包括坐姿、站姿、说话口气、眼神、化妆、服饰搭配，以及回答客户提问技巧等等。

四、加强与公司各部门的沟通。了解公司的发展状况和各部门的工作内容，有了这些知识储备，一方面能及时准确地回答客户的问题，准确地转接电话。如果知识某个部门没人，会提醒来电方，并简要说明可能什么时间有人，或者在力所能及的范围内，简要回答客户的问题，同时也能抓住适当机会为公司作

宣传。做好公司部门和客户沟通的桥梁。

五、努力打造良好的前台环境。要保持好公司的门面形象，不仅要注意自身的形象，还要保持良好的环境卫生，让客户有种赏心悦目的感觉。

时光飞逝，日月如梭，xx年年转瞬即逝，一转眼，我们又迎来了新的一年。在xx年度里，我的工作岗位是在前台营业，工作职责是接待客户，为他们办理业务，解答疑难。

**前台工作的工作总结和计划 前台工作内容总结篇十**

前台作为酒店的窗口，是酒店给客人的第一印象。首先我们要保持自己的形象，面带微笑、精神饱满，用我们最美丽的一面去迎接客人，让每位客人走进酒店都会体验到我们的真诚和热情。

其次，关注宾客喜好。当客人走进酒店时，我们要主动问好，称呼客人时，如果是熟客就要准确无误地说出客人的姓名和职务，这一点非常重要，宾客会为此感受到自己的受到了尊重和重视。我们还要收集客人的生活习惯、个人喜好等信息，并尽努力满足客人，让宾客的每次住店，都能感受到意外的惊喜。

再次，提供个性化的服务。在客人办—理手续时，我们可多关心客人，多询问客人，如果是外地客人，可以向他们多讲解当地的风土人情，主动为他们介绍车站、商场、景点的位置，询问客人是否疲劳，快速地办好手续，客人退房时，客房查房需要等待几分钟，这时不要让客人站着，请客人坐下稍等，主动询问客人住得怎样或是对酒店有什么意见，不要让客人觉得冷落了他。进一步沟通能使客人多一份温馨，也能消除宾客在酒店里所遇到的种。种不快。

最后也是最重要的，微笑服务。在与客人沟通过程中，要讲究礼节礼貌，与客人交谈时，低头和老直盯着客人都是不礼貌的，应保持与客人有时间间隔地交流目光。要多倾听客人的意见，不打断客人讲话，倾听中要不断点头示意，以示对客人的尊重。面对客人要微笑，特别当客人对我们提出批评时，我们一定要保持笑容，客人火气再大，我们的笑容也会给客人灭火，很多问题也就会迎刃而解。多用礼貌用语，对待宾客要做到来时有迎声，走时有送声，麻烦客人时要有致歉声。与客人对话说明问题时，不要与客人争辩，就算是客人错了，也要有一定的耐心向他

解释。只要我们保持微笑，就会收到意想不到的效果。我认为，只有注重细节，从小事做起，从点滴做起，才会使我们的工作更为出色。在工作中，每天看见形形色色的客人进进出出，为他们提供不同的服务，解决各种各样的问题。有时工作真的很累，但是我却感觉很充实，很快乐。我十分庆幸自己能走上前台这一岗位，也为自己的工作感到无比骄傲，我真挚的热爱自己的岗位，在以后的工作中，我会做好个人，会努力在这里创造出属于自己的辉煌！

**前台工作的工作总结和计划 前台工作内容总结篇十一**

工作总结

转眼间，我已来到公司4个月担任前台一职务。这个岗位没有像销售人员、设计部人员对公司贡献那么直接，但我觉得也是一个必不可少的岗位，为了公司的目标而更好的为大家服务，让大家做起事情来更能得心应手。在这几个月以来，在领导和同事的帮助下，我已经熟悉了工作和环境，顺利完成了工作，当然也有许多需要改进的地方。

一、日常工作情况

我的日常工作是接待来客人员、电话的转接、收发快递、传真、快递费用统计报账、考勤的核对统计、质检报告登记、办公用品的申购领用发放等，虽然看起来都是比较琐碎简单的事情，但是要把它们都做好，还是需要很多技巧与细心。

1、 认真接听来电，把来电内容准确无误的传达给对方，以免耽误事

2、 及时收发快递，让大家都能够及时拿到快递的物品，提高工作效率

3、 收发传真的时候注意对方有没有收到，字迹是否能够看清

4、 发快递的时候注意地址，顺丰是否能到，如不能到要及时用其它快递发往。

5、 临时性工作处理，如打印机需要加粉了，需要收集公司需要加粉的打印，联系物

流车辆，统一送去加粉和维修；技术部需要用蒸馏水，负责及时订水，使工作能正常运行；考勤机故障问题，及时联系售后技术，尽快维修，保持大家能上下班能正常打卡等等一些临时事情处理，我都会想办法解决。

6、 每月月底从打卡机导出考勤记录，不清楚的地方找到本人核对，在进行统计与汇

总，最后提交。期初觉得到月末之后核对起来比较困难，很多都忘记了，后来变找到技巧，改为每天记、随时记、这样到月末在统计起来就相对容易了。

7、 检验报告的整理：收到检验报告后交到采购部经理，进行编号后返回，然后我再

进行页码编号，录入登记，给生产部、直营部、和成品库复印件，然后存放归整起来，也方便利于大家查找。

8、 新员工

9、 协助招聘

10、 办公用品

11、

12、

13、 固定资产 员工活动 公司群维护

14、

二、工作中的不足

1、 考勤过程中存在失误，虽然已经改正过来，没有造成太大影响，但这提醒我，说明

我还应该细心、细心、再细心。考勤做出来以后要核对再三，确定准确无误再提交。一定要避免同样错误发生。举一反三、其它的事情都要再细心些

2、 考虑不够周到，许多方面还是考虑的不够周全，以后需要改进，先多想想，在做事，

以便更好的完成工作。

3、 与领导及时沟通、汇报工作进度做的还不是很好，以后要多加沟通，这样领导才知

道工作进度情况，以便安排接下来的工作。

三、总结

在过去的几个月里，我很感谢部门经理及同事们对我的帮助、也是因为他们、我才会慢慢成长、学会了许多东西，今后我一定更加努力、认真做好每一件事情、脚踏实地一步一脚印的完成好自己动作。

**前台工作的工作总结和计划 前台工作内容总结篇十二**

不知不觉，我加入公司已经一年多的时间了。在这里我从学校的一名学生踏上了工作岗位成为一名员工，学到了更多的知识技能，各方面都有了的提升。在领导的支持和同事们的帮助下，较好的完成了自己的本职工作。很感谢当初公司领导给我这个成长的平台，让我可以在工作中不断成长，不断学习，提升了自身的素质，现将一年的工作总如下：

1、把事情细节化、条理化、规范化

前台的工作比较琐碎，收发传真、邮件、报纸，维护办公设备、送水、接待不同的来访人员等。刚接触工作时，有时候事情赶到一块就会有些应付不过来，显得手忙脚乱。虽然完成了工作，但是在工作过程中有些细节就没能注意到，做事情也显得没有条理。效率也就低了下来。

经过不断的摸索和总，我意识到要想优质的完成这些工作，首先要把工作从全局统筹好，再从细节入手，保持良好的工作状态，提高效率。只永不懈怠的提高自己，才能胜任看似简单的行政工作。现在，已能较好的统筹安排工作，并努力把工作细节处理得当。争取给大家最到位的支持和服务，不断提高自己的业务水平，按职业化的标准时刻要求自己。同时，规范化方面还需要加强，我也会在今后的工作中更加注意这一点。

2、保持较好的工作状态

人低为王，地低为海。行政本身是一个服务性和支持性的工作，尤其是前台接待。当有客户到访或是公司有大型会议时，前台就会负责一些茶水准备和服务工作，要了解到每个人的需求，适时地为大家服务。在接待其他人员，如送报、送水、来访人员的司机，也要服务周到，体现出公司的良好的形象。

只有保持良好的工作状态，才能提升服务质量。在工作过程中，我要求自己避免消极情绪，谨记工作职责，时刻把自己的位置放到一个合适的高度，本着为人服务提升自己的态度投入到工作中。这也是一个行政人员必备的素养。

3、学会沟通和团队协作

沟通，是一个人生存在这个社会中必不可少的一种能力。前台工作需要对内、对外和各部门以及社会上很多人士打交道。沟通、以及良好有效的沟通显得尤为重要。在这一年的工作中，各项沟通基本畅通，但本身也存在着不少问题。当一件事情发生时，很多情况下我在沟通时缺少积极性和主动性。总是花费时间在去想这件事上，而不是及时的去了解、沟通，在处理事情时略显被动。因此，也浪费了一些时间，降低了工作效率。这是很不专业的一面。

遇事积极主动，在第一时间去解决问题。不仅可以把工作更好的完成，也能促使自己养成做事不逃避、勇于向前、负责到底的品质。在今后的工作中，我会以这种标准去要求自己，争取把工作完成的更出色。

公司是一个整体，每个员工都是组成这个整体的一部分。无论我们身在哪个岗位，开展什么样的工作，始终都离不开同事之间的配合。这就要求我们要有团队协作精神。在良好沟通的基础上，和同事积极配合，团协作，才能把工作做好。这点在工作中也深有感触。我也将一如既往的认真协作、积极配合，同时严格要求自己，把各项工作都做好。

走出学校，初入职场，在能力和阅历方面都很不足。经过这一年的学习和积累，已能保证本岗位各项工作正常运行，但是还欠缺很多。我也在工作中找寻不足，抓紧学习，培养自己的各项能力。

目前，我通过——学习了相关专业知识，包括了前台的职业素养与能力提升、档案管理、行政统筹管理等相关内容。财务会计方面的知识也很欠缺，也正在学习这方面的知识。通过这些学习，使自己的技能有了一定程度的提高，也更希望能在以后的工作中有机会参加相关的培训，更大程度上提高工作技能。

在平常的工作中，看到同事的一些好的工作方法我也会悉心学习，真切感受到身边的每位领导和同事都是身上集着不同优点的老师，每个人身上都有我值得学习的地方。工作技能有时候也不光光是自己从书本上学习出来或做出来的，有时候也需要吸取别人身上的精华。

1、工作成果

办公设备、大桶水等各项台账建立完备；餐饮、酒店、订票等各项服务基本完善；每日巡检、各项检修维护顺利进行；各类账目报销流程规范；其他服务、跟进工作有序进行。

2、存在的问题

（1）工作不够精细化：前台工作贵在精细，但有很多地方我还没有做到这一点。在服务支持上，会议室、茶水间、前台大厅，二楼办公大厅的卫生保持上做的很不到位，没能够及时的发现问题，更谈不上及时解决。招待用的杯子和一些服务方向指示也存在问题，没有给大家提供方便的服务。

（2）执行力不够：当接到领导指示，完成某项工作时，往往在执行上会有卡壳。这跟自己对任务和指示的认识、和自身对问题变通、行动都有关系。

（3）工作效率低下：由于自身知识构和工作技能的原因，在一些工作中效率跟不上去。如一些文件的整理上，就由于办公软件知识和技巧的欠缺而不能够保质保量的完成。还有其他一些专业性较强的工作也是如此。

以上的问题必会在20xx年的工作中加以解决。

xxxx年的工作中，着实学到了很多，非常感谢领导对我的包容和支持，让我得以有这样的机会工作学习，不断成长，再接下来的工作中，我定会再接再厉，争取做得更出色。

**前台工作的工作总结和计划 前台工作内容总结篇十三**

新的一年，意味着新的起点、新的机遇、新的挑战。20xx年，要认真总结经验，戒骄戒躁，努力工作，力争取得更大的工作成绩。以崭新的工作风貌、更高昂的工作热情和更敬业的工作态度投入到办公室的各项工作中。从小事抓起，从服务抓起，进一步强化内务管理和后勤服务，为整体推进公司的发展提供基础性服务，为公司年度整体工作目标的实现发挥行政应有的作用。

在这一年里，xx大酒店在xx公司和xx公司的共同经营下有了较大的变化，两家股东投入大量的资金对酒店部分设备设施进行了更新和改造，荒废多年的三楼经过装修营业，弥补了酒店娱乐项目的空缺，使酒店的服务项目更加完善，针对客房异味的问题，通过打开窗户通风得到了根本的解决，同时对客房旧电视进行了更新……，所有的这些给酒店带来了生机和希望。酒店设备的更新、服务项目的完善、员工服务水准的进一步提高，使xx大酒店在20xx年的星评复核中取得有史以来的最好成绩第二名，使xx大酒店在酒店业有了较高的声誉。所有的这些都是店级领导的有效管理和酒店各部门员工的努力是分不开的。所以酒店较注重员工的精神文明建设，给员工创造了良好的生活空间，将酒店的洗衣房改造成一个宽敞的员工餐厅和员工活动的两用室，并添置了桌球、乒乓球桌、棋牌等娱乐项目，并多次开展各项比赛，即增强了员工的体质又丰富了员工的业余生活，酒店还将太阳能热水安装到了员工宿舍，解决了员工冬天洗澡的问题。所有的这些员工只能通过认真工作来回报酒店。今年来前厅部在人员不断更换的情况下，所有的员工仍然能够克服困难、团结进取，圆满的完成酒店交给的各项接待任务，全年共接待了vip团四个，会议无数次，在整个接待过程中受到客人的好评，一年来前厅部做好了以下几项工作：

前厅部作为酒店的门面，每个员工都要直接的面对客人，员工的工作态度和服务质量反映出一个酒店的服务水准和管理水平，因此对员工的培训是我们的工作重点，今年来针对五个分部制定了详细的培训计划：针对总机，我们进行接听电话语言技巧培训；针对行李处的行李运送和寄存服务进行培训；接待员的礼节礼貌和售房技巧培训；特别是今年七月份对前厅部所有员工进行了长达一个月的外语培训，为今年的星评复核打下一定的基础，只有通过培训才能让员工在业务知识和服务技能上有进一步的提高，才能更好的为客人提供优质的服务。

“开源节流、增收节支”是每个企业不矢的追求，前厅部员工积极响应酒店的号召，开展节约、节支活动，控制好成本。为节约费用，前厅部自己购买塑料篮子来装团队的钥匙，减少了钥匙袋和房卡的使用量，给酒店节约了费用（原来不管是团队还是散客，每间房间都必须填写房卡和使用钥匙袋，通过团队房不使用房卡和钥匙袋后，大大节省了费用，房卡0、18元/张，钥匙袋0、10元/个，每天团队房都100间以上，一年可节约一笔较大的费用）；商务中心用过期报表来打印草稿纸；督促住宿的员工节约用水电；控制好办公用品，用好每一张纸、每一支笔。通过这些控制，为酒店创收做出前厅部应有的贡献。

前厅部根据市场情况，积极地推进散客房销售，今年来酒店推出了一系列的客房促销方案如：球迷房、积分卡、代金券、千元卡等促销活动，接待员在酒店优惠政策的同时根据市场行情和当日的入住情况灵活掌握房价，前台的散客有了明显的增加，入住率有所提高，强调接待员：“只要到前台的客人，我们都要想尽办法让客人住下来”的宗旨，争取更多的入住率。

酒店就像一个大家庭，部门与部门之间在工作中难免会发生磨擦，协调的好坏在工作中将受到极大的影响。前厅部是整个酒店的中枢部门，它同餐饮、销售、客房等部门都有着紧密的工作关系，如出现问题，我们都能主动地和该部门进行协调解决，避免事情的恶化，因为大家的共同目的都是为了酒店，不解决和处理好将对酒店带来一定的负面影响。

前台按照局的规定对每个入住的客人进行入住登记，并输入电脑，境外客人的资料通过酒店的报关系统及时的向国家安全局出入境管理科进行报关，认真执行局下发的通知，对每位住客的贵重物品进行提醒寄存。前厅部所有的报表和数据指定专人负责，对报表进行分类存档并每月统计上报。20xx年客房收入与20xx年客房收入进行对比，住房率增加了9、46%，但收入却减少了240223、07元，主要原因是因为酒店业之间的恶性竟争导致平均房价降低，入住率增加而收入减少的现象，客房简况表附后。

1、在服务上缺乏灵活性和主动性；

2、总机的设备老化造成线路不畅，时常引起客人投诉；

3、个别新员工对本职工作操作不熟练；

4、商务中心复印机老化，复印机效果不好，影响到商务中心的收入，今年全年商务中心的复印现金收入只有2812、9元，

1、继续加强培训，提高员工的综合素质，提高服务质量；

2、稳定员工队伍，减少员工的流动性；

3、“硬件”老化“软件”补，通过提高服务质量来弥补设备老化的不足；

4、提高前台员工的售房技巧，增加散客的入住率，力争完成酒店下达的销售任务。

本DOCX文档由 www.zciku.com/中词库网 生成，海量范文文档任你选，，为你的工作锦上添花,祝你一臂之力！